ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟ Αρ. Φύλλου 91

14 Απριλίου 2014

ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 55

Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ
ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

(α) Του άρθρου 8 και του άρθρου 3 παρ. 9 του ν.3297/2004 «Συνήγορος του Καταναλωτή - Ρύθμιση Θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 259).

(β) Του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα, που κωδικοποιήθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α΄ 98).

(γ) Του άρθρου 1 παρ. 1 του π.δ. 118/2013 «Τροποποίηση του Π.Δ. 85/2012 - Ίδρυση Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού και μετονομασία των Υπουργείων Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Μεταφορών και Δικτύων και Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού σε Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας και σε Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων αντιστοίχως» (Α΄ 152).

(δ) Του άρθρου 22 παρ. 3 του ν. 2362/1995 «Περί δημόσιου λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 247), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 22 του ν. 3871/2010 (ΦΕΚ Α΄ 141).

(ε) Της υπ' αρ. Υ48/9-7-2012 απόφασης του Πρωθυπουργού «Καθορισμός αρμοδιοτήτων του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών Χρήστου Σταϊκούρα» (ΦΕΚ Β΄ 2105).

(στ) Της υπ' αρ. 27858/ΔΙΟΕ/546 Απόφασης του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας Αθανάσιο Σκορδά» (ΦΕΚ Β΄ 1653).

2. Τα υπ' αριθ. πρωτ. 1185/29-9-2008 και 8222/1-9-2011 έγγραφα του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

3. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις του παρόντος δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

4. Τις υπ' αριθ. 216/2013 και 342/2013 Γνωμοδοτήσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας, ύστερα από πρόταση των Υπουργών: (α) Εσωτερικών, (β) Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (γ) του Υφυπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, και (δ) του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1
Αντικείμενο

1. Ο παρών κανονισμός ρυθμίζει τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» (σε συντομογραφία: «ΣτΚ»), που συστήθηκε με τον ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259), όπως ισχύει, ως εξωδικαστικό όργανο επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών μεταξύ προμηθευτών-καταναλωτών και των ενώσεών τους, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 1 και 3 του ως άνω νόμου.

2. Όπου στο παρόν αναφέρονται οι όροι «προμηθευτές», «καταναλωτές», «ενώσεις καταναλωτών» ή «ενώσεις προμηθευτών» νοούνται οι έννοιες που αντιστοίχως ορίζονται κάθε φορά στον νόμο. Ως «προμηθευτής» λογίζεται και ο παραγωγός, ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα.

3. Στις διεθνείς σχέσεις, ο τίτλος «Συνήγορος του Καταναλωτή» αποδίδεται στην αγγλική γλώσσα με τον όρο: «Hellenic Consumers Ombudsman» και στη γαλλική γλώσσα με τον όρο: «Médiateur du Consommateur de la République Hellénique».

Άρθρο 2
Εσωτερική κατανομή υποθέσεων

1. Το έργο της Αρχής οργανώνεται σε δύο τομείς δραστηριότητας, ως εξής:

(α) Καταναλωτικές διαφορές σε σχέση με καταναλωτικά αγαθά, ταχυδρομικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικές επικοινωνίες, υπηρεσίες εκπαίδευσης.

(β) Καταναλωτικές διαφορές που δεν υπάγονται στον προηγούμενο τομέα (δηλαδή, διαφορές σε σχέση με γενικές υπηρεσίες προς καταναλωτές, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες μεταφορών και αναψυχής, ενέργεια και ύδρευση, υπηρεσίες υγείας, και λοιπές).

Στους τομείς αυτής της παραγράφου δεν υπάγονται οι έρευνες της Αρχής στο πλαίσιο των προβλεπόμενων αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων της, οι οποίες διεξάγονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από τους Βοηθούς Συνηγόρους και κατά την άσκηση των

αυτεπάγγελτων αρμοδιοτήτων του, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 1, παρ. 4 του ν. 3297/2004.

3. Η ευθύνη λειτουργίας και η διεκπεραίωση των υποθέσεων που εμπίπτουν σε καθένα από τους τομείς δραστηριότητας (α) και (β) της παραγράφου 1 ανατίθενται στους Βοηθούς Συνηγόρους με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, που εκδίδεται σύμφωνα με το άρθρο 3, παρ. 8 του ν. 3297/2004.

4. Οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες (άρθρο 26 παρ. 8 ν. 3419/2005, Α΄ 297) κατανέμονται στους προαναφερόμενους τομείς δραστηριότητας από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Το επιστημονικό προσωπικό κάθε τομέα δραστηριότητας αναλαμβάνει τον χειρισμό υποθέσεων που εμπίπτουν σε αυτόν και συνεργάζεται σε υποθέσεις που τυχόν εμπίπτουν ταυτόχρονα και στους δύο τομείς.

5. Η κατανομή, ανά τομέα δραστηριότητας, των εμπορικών κλάδων και των καταναλωτικών διαφορών που τους αφορούν δύναται να αναδιατάσσεται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή βάσει εύλογων κριτηρίων, όπως ιδίως του αριθμού των υποβαλλόμενων αναφορών και της ανάγκης ισομερισμού της εργασίας ανάμεσα στους Ειδικούς Επιστήμονες και τους Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες.

Άρθρο 3
Υποβολή αναφορών

1. Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Καταναλωτή για θέματα της αρμοδιότητάς του ζητείται με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αναφοράς κάθε άμεσα ενδιαφερομένου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφόσον η υποβαλλόμενη αναφορά στρέφεται κατά προμηθευτή που εδρεύει, ο ίδιος ή εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος, μεταπωλητής του κ.λπ., εντός της Ελληνικής επικράτειας.

2. Η αναφορά υποβάλλεται με αυτοπρόσωπη κατάθεση, ταχυδρομικώς και με τηλεομοιοτυπία, με χρήση του ειδικού εντύπου που διατίθεται από τον δικτυακό τόπο και το κατάστημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή ή και κάθε άλλου κατάλληλου προς τον σκοπό αυτό εντύπου. Είναι, επίσης, δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή αναφοράς στην επίσημη ηλεκτρονική διεύθυνση της Αρχής, Η αναφορά περιλαμβάνει, επί ποινή απαραδέκτου, τα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 4, παρ. 1 του παρόντος και συνοδεύεται από αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, διαβατηρίου, διπλώματος οδήγησης ή άλλου επίσημου εγγράφου που αποδεικνύει την ταυτοπροσωπία. Με την αναφορά συνυποβάλλονται σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή τα κρίσιμα για τη διερεύνησή της έγγραφα, όπως αντίγραφα συμβολαίων, τιμολογίων, αποδείξεων αγοράς, διαφημιστικών εντύπων, καθώς και σχετική αλληλογραφία με τον προμηθευτή.

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λαμβάνει γνώση των κρίσιμων εγγράφων, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (άρθρο 4 παρ. 1 ν.3297/2004).

4. Όταν ο ενδιαφερόμενος δεν γνωρίζει να γράφει, αντί για υπογραφή η αναφορά μπορεί να φέρει σημάδι που ο ίδιος έβαλε και επικυρώθηκε από την Αρχή ή από άλλη αρμόδια Δημοσία Αρχή.

5. Η αναφορά υποβάλλεται εντός της νόμιμης προθεσμίας, η οποία κινείται αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που προκάλεσε την καταναλωτική διαφορά ή επήλθε το ζημιογόνο ή βλαπτικό γεγονός εξαιτίας της χρήσης του αγαθού (προϊόντος ή υπηρεσίας). Η αναφορά μπορεί να εξετάζεται ακόμα κι αν έχει υποβληθεί μετά την πάροδο της ανωτέρω προθεσμίας, εφόσον συντρέχουν σπουδαίοι λόγοι και, ιδίως, όταν η διαφορά δεν αφορά μόνο τον ενδιαφερόμενο, αλλά δύναται να αφορά μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Η νόμιμη προθεσμία της αναφοράς δεν κινείται, όταν το ζημιογόνο γεγονός δεν ήρθε σε γνώση του ενδιαφερόμενου λόγω της παράλειψης του προμηθευτή να ανταποκριθεί σε σχετικά διαβήματά του ενδιαφερομένου ή της εσκεμμένης καθυστέρησης του προμηθευτή να ανταποκριθεί σε αυτά ή όταν ο ενδιαφερόμενος βρίσκεται αποδεδειγμένα σε φυσική αδυναμία να υποβάλει την αναφορά ή συντρέχουν σοβαροί λόγοι που τον εμποδίζουν να το κάνει.

6. Στον Συνήγορο του Καταναλωτή εισάγονται και υποθέσεις που έχουν υποβληθεί στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού των καταναλωτικών διαφορών του άρθρου 11 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται, κατόπιν αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερομένων μερών, να επανεξετάζει αυτές τις υποθέσεις και να προχωρά στην έκδοση νέων πορισμάτων ή και συστάσεων, εφόσον κρίνεται απαραίτητο. Η επανεξέταση των υποθέσεων και των πορισμάτων των Επιτροπών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να γίνεται και αυτεπαγγέλτως (άρθρο 3 παρ. 6 ν. 3297/2004).

7. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως καταγγελιών που έχουν δημοσιοποιηθεί στον έντυπο ή ηλεκτρονικό Τύπο και ανώνυμων αναφορών, εφόσον αυτές συνοδεύονται από επαρκή στοιχεία προς διερεύνηση των καταγγελλομένων.

Άρθρο 4
Στοιχεία αναφορών

1. Κάθε αναφορά προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή πρέπει να περιλαμβάνει:

(α) Πλήρη στοιχεία ταυτότητας του αναφέροντος φυσικού ή νομικού προσώπου ή της ένωσης προσώπων ή των νομίμων εκπροσώπων αυτών.

(β) Την ιδιότητα των προσφευγόντων και τα στοιχεία επικοινωνίας μαζί τους, όπως: πλήρη διεύθυνση κατοικίας ή έδρας (οδό, αριθμό, πόλη, ταχυδρομικό κώδικα), τηλέφωνο, φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (προαιρετικά, εάν υπάρχουν).

(γ) Συνοπτική περιγραφή της υπόθεσης, με σαφή και ακριβή έκθεση των γεγονότων.

(δ) Πλήρη στοιχεία του καταγγελλόμενου προμηθευτή, με συνοδευτικά έγγραφα της συναλλαγής.

(ε) Τον ακριβή χρόνο που έλαβε χώρα το επιβλαβές γεγονός ή, σε περίπτωση παράλειψης, τον χρόνο που έχει παρέλθει από την υποβολή του σχετικού αιτήματος προς την επιχείρηση ή από την πάροδο της προθεσμίας, μέσα στην οποία εκ του νόμου αυτή έπρεπε να έχει δράσει.

(στ) Στοιχεία τυχόν υποβολής αίτησης ή καταγγελίας σε άλλη αρμόδια Αρχή ή αναγνωρισμένο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

(ζ) Δήλωση περί του αν η συγκεκριμένη υπόθεση ή συναφής εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής Αρχής και ποιας.

(η) Συνοπτική περιγραφή της πραγματικής βλάβης του ενδιαφερόμενου, καθώς και του αιτήματος που ζητείται να ικανοποιηθεί προς επίλυση της διαφοράς.

2. Οποιοδήποτε αναγκαίο στοιχείο για την έρευνα μπορεί να ζητηθεί υπηρεσιακά και μετά την υποβολή της αναφοράς, ο φάκελος της οποίας δύναται να συμπληρώνεται κατά το στάδιο διερεύνησης με επιπρόσθετα σχετικά στοιχεία ή με συμπληρωματική αναφορά. Η άρνηση ή η παράλειψη υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων, που ζητούνται υπηρεσιακά από τον ενδιαφερόμενο ως κρίσιμα και απολύτως απαραίτητα για τη διερεύνηση της αναφοράς του, όπως ορίζεται στο άρθρο 6 παρ.3 του παρόντος, μπορεί να οδηγήσει στην αρχειοθέτηση της υπόθεσης.

3. Ο αναφέρων μπορεί να παραιτηθεί από την αναφορά του πριν από την έκδοση πορίσματος ή και σύστασης της Αρχής. Παραίτηση από εκκρεμή αναφορά μπορεί να υποβάλλεται για οποιονδήποτε λόγο. Η παραίτηση δεν ανακαλείται. Η παραίτηση υποβάλλεται από τον ενδιαφερόμενο με επιστολή, την οποία μπορεί να συνυπογράφει και ο προμηθευτής. Αναφορά, από την οποία υποβλήθηκε παραίτηση, τίθεται στο αρχείο. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν ιδίως με την αναφορά τίθενται γενικότερα ζητήματα προστασίας μεγάλου αριθμού καταναλωτών (κατά την έννοια του άρθρου 3 παρ. 1 ν. 3297/2004), ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, παρά την παραίτηση, να συνεχίσει τη διερεύνηση της καταγγελίας αυτεπάγγελτα, κατά τους όρους του άρθρου 5 του παρόντος. Στην περίπτωση αυτή, το εκδιδόμενο πόρισμα ή και η σύσταση δεν αφορούν τον παραιτηθέντα, αλλά τα γενικότερα ζητήματα που τίθενται.

Άρθρο 5
Αυτεπάγγελτη έρευνα

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να επιλαμβάνεται αυτεπαγγέλτως κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του, κατά τις διατάξεις του άρθρου 3, παρ.1 και 2 και του άρθρου 4 παρ. 1 ν. 3297/2004.

2. Για κάθε αυτεπάγγελτη παρέμβαση εκδίδεται ειδικό πόρισμα ή και σύσταση της Αρχής, τα οποία καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο αυτεπάγγελτων ερευνών που τηρείται ως παράρτημα του ειδικού μητρώου αναφορών του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

3. Την απόφαση για τη διεξαγωγή αυτεπάγγελτης έρευνας λαμβάνει ο Συνήγορος του Καταναλωτή, κατόπιν εκτίμησης της σοβαρότητας του θέματος και με κριτήριο τον αριθμό των θιγομένων καταναλωτών από συγκεκριμένη επιχειρηματική πρακτική, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τη βαρύτητα της προσβολής των δικαιωμάτων ή των συμφερόντων τους, καθώς και το ενδεχόμενο της πραγματικής ή νομικής αδυναμίας των άμεσα θιγομένων για πρόσβαση στη διαδικασία υποβολής αναφοράς.

4. Με την απόφασή του για τη διενέργεια αυτεπάγγελτης έρευνας ο Συνήγορος του Καταναλωτή προσδιορίζει το ειδικό αντικείμενο αυτής, καθώς και τους λόγους που επιβάλλουν τη διενέργειά της.

5. Αντίγραφο της παραπάνω απόφασης κοινοποιείται στην εμπλεκόμενη επιχείρηση ή στον φορέα που την εκπροσωπεί το αργότερο με τη διενέργεια της πρώτης σχετικής ερευνητικής πράξης. Μετά το πέρας της έρευνας, το σχετικό πόρισμα ή και η σύσταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή δημοσιοποιούνται άμεσα με κάθε πρόσφορο τρόπο.

Άρθρο 6
Διαδικασία διερεύνησης αναφορών

1. Οι υποβαλλόμενες αναφορές καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο αναφορών που τηρεί η Αρχή και προωθούνται με επιμέλεια του Συνηγόρου του Καταναλωτή στον αρμόδιο τομέα δραστηριότητας. Αναφορές που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Αρχής διαβιβάζονται στην καθ' ύλη αρμόδια δικαστική ή διοικητική Αρχή προς διερεύνηση.

2. Για κάθε αναφορά ορίζεται από τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο εισηγητής Ειδικός ή Βοηθός Ειδικός Επιστήμονας. Ο εισηγητής, σε συνεργασία με τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο, προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες για την επίλυση της διαφοράς.

3. Όλα τα συντασσόμενα από την Αρχή διαδικαστικά έγγραφα υπογράφονται από τον αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο και αναφέρουν ονοματεπώνυμο και πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, φαξ, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) του εισηγητή.

4. Αναφορές που είναι προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό και κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης τίθενται στο αρχείο με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, έπειτα από σχετική έγγραφη πρόταση του αρμόδιου Βοηθού Συνηγόρου. Ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται σχετικά εγγράφως με επιστολή, που αποστέλλεται εντός τριών εβδομάδων αφότου η Αρχή έγινε αποδέκτης του συνόλου των απαραίτητων για την εξέταση της αναφοράς εγγράφων. Εντός προθεσμίας ενός μηνός από την παραλαβή της επιστολής ο καταγγέλων μπορεί να υποβάλλει εγγράφως αιτιολογημένες αντιρρήσεις κατά της απόφασης αρχειοθέτησης, για τις οποίες αποφαίνεται αμετάκλητα η Αρχή εντός μηνός από την παραλαβή τους.

5. Σε περίπτωση αναρμοδιότητας της Αρχής επί υποβληθείσας αναφοράς, ενημερώνεται εγγράφως ο ενδιαφερόμενος, στον οποίο μπορεί να υποδεικνύονται τυχόν ενδεδειγμένες ενέργειες.

6. Σε περίπτωση ελλιπούς αναφοράς, αποστέλλεται με μέριμνα του εισηγητή έγγραφο στον ενδιαφερόμενο, στο οποίο ορίζονται τα συμπληρωματικά στοιχεία που πρέπει να προσκομισθούν. Στο ίδιο έγγραφο μνημονεύεται ότι η παράλειψη του ενδιαφερομένου να προσκομίσει τα στοιχεία αυτά εντός εύλογης προθεσμίας, που τάσσεται για τον σκοπό αυτό, μπορεί να συνεπάγεται τη θέση της αναφοράς στο αρχείο. Αν η αναφορά συμπληρωθεί, ακολουθείται κανονικά η διαδικασία των επόμενων παραγράφων.

7. Αν στο πλαίσιο διερεύνησης της αναφοράς κρίνεται σκόπιμη η κλήση των εμπλεκομένων μερών στο κατάστημα του Συνηγόρου του Καταναλωτή για ακρόαση, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 7 παρ. 1 του παρόντος, και προκαλούνται υπερβολικές δαπάνες μετακίνησης, η Αρχή μπορεί, ύστερα από αίτηση των μερών να διαβιβάζει τον φάκελο της αναφοράς σε άλλον αναγνωρισμένο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης ή σε αρμόδια Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου

11 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, στον τόπο κατοικίας του αναφέροντος.

8. Κατά τη διερεύνηση κάθε αναφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί με βάση τις αρχές της αμεροληψίας και της αντικειμενικότητας, της καλής πίστης, της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της εκατέρωθεν ακρόασης. Κατά την έρευνα της αναφοράς εφαρμόζονται κατ' αναλογία οι διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας του ν. 2690/1999 (ΦΕΚ Α΄ 45), όπως εκάστοτε ισχύει, εκτός εάν διαφορετικά προβλέπεται στο παρόν και στον ιδρυτικό νόμο της Αρχής.

9. Τις έρευνες διενεργούν οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες, με την ευθύνη και υπό την εποπτεία του αρμόδιου Βοηθού Συνηγόρου. Ο ορισθείς εισηγητής επικοινωνεί αμελλητί εγγράφως με τα μέρη και εφόσον το κρίνει σκόπιμο, καλεί τους ενδιαφερομένους σε συνάντηση στο κατάστημα της Αρχής για την ανάπτυξη των απόψεων τους. Συνεργάζεται επίσης με τους καταναλωτές και τυχόν τρίτους για τον σχηματισμό και τη συμπλήρωση του φακέλου, τη συγκέντρωση αποδεικτικών στοιχείων ή τη συμπλήρωση των στοιχείων της αναφοράς. Με επιμέλεια του εισηγητή απευθύνονται έγγραφα και ερωτήματα προς κάθε εμπλεκόμενο μέρος, το οποίο καλείται εντός ευλόγου χρόνου να παράσχει τα ζητούμενα στοιχεία ή τις τυχόν απόψεις του για το ερευνώμενο θέμα.

10. Εάν διαπιστώνεται η τέλεση αξιόποινων πράξεων εκ μέρους καταναλωτών ή προμηθευτών, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει μηνυτήρια αναφορά και διαβιβάζει τον φάκελο της υπόθεσης στον αρμόδιο εισαγγελέα. Εφόσον η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

11. Το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία, των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας (άρθρο 4 παρ. 7 ν. 3297/2004). Οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται μόνο για την πορεία των διενεργούμενων διαδικαστικών ή διερευνητικών πράξεων, χωρίς να τους γνωστοποιείται το περιεχόμενό τους, παρά μόνο μετά την ολοκλήρωση του σχετικού ελέγχου. Το αποδεικτικό υλικό χορηγείται στους ενδιαφερομένους κατόπιν αιτήσεώς τους μόνον μετά την περάτωση του ελέγχου και προκειμένου να ασκήσουν αποτελεσματικά το δικαίωμα της ακρόασης.

12. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητεί κάθε στοιχείο και πληροφορία που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυσή της (άρθρο 4 παρ. 11 ν. 3297/2004).

13. Έκαστος Βοηθός Συνήγορος ενημερώνει τον Συνήγορο, τον άλλο Βοηθό Συνήγορο και τους Ειδικούς Επιστήμονες και Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες για τη φύση και το περιεχόμενο ιδιάζουσας φύσης και εξαιρετικού ενδιαφέροντος αναφορών, πιθανότατα και με αντίκτυπο σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Η ενημέρωση γίνεται σε τακτικές μηνιαίες συνεδριάσεις, στις οποίες συμμετέχουν εκπρόσωποι όλων των τομέων δραστηριότητας.

14. Κάθε άλλο ζήτημα σχετικά με τη διαδικασία διερεύνησης των αναφορών που ανακύπτει και δεν ρυθμίζεται ρητώς με διατάξεις του παρόντος διευθετείται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή κατόπιν γνώμης και των Βοηθών Συνηγόρων, ο δε τρόπος διευθέτησης γνωστοποιείται καταλλήλως στο επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό της Αρχής προς άμεση εφαρμογή.

Άρθρο 7
Διαδικασία ακρόασης

1. Πριν από την έκδοση πορίσματος ή και σύστασης και εφόσον κρίνεται απαραίτητο στο πλαίσιο της αρχής της εκατέρωθεν ακρόασης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή καλεί σε συνάντηση στο κατάστημά του τα ενδιαφερόμενα μέρη για να εκφράσουν τις απόψεις τους. Η κλήση προς ακρόαση είναι έγγραφη, αναφέρει τον τόπο, την ημέρα και την ώρα της ακρόασης, προσδιορίζει συνοπτικά το αντικείμενο της διαφοράς και κοινοποιείται με επιμέλεια του εισηγητή στα εμπλεκόμενα μέρη με κάθε πρόσφορο μέσο τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημερομηνία διεξαγωγής της ακρόασης. Τα μέρη έχουν το δικαίωμα να λάβουν προηγούμενη γνώση των αποδεικτικών στοιχείων της υπόθεσης και να προβούν σε ανταπόδειξη.

2. Τα μέρη παρίστανται είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω των εξουσιοδοτημένων νομίμων εκπροσώπων τους, συνοδευόμενα εάν το επιθυμούν από δικηγόρο. Είναι, επίσης, επιτρεπτή η έγγραφη παρέμβαση οικείας ένωσης προμηθευτών ή καταναλωτών, των οποίων τα εμπλεκόμενα μέρη είναι μέλη, εφόσον επικαλεστούν και αποδείξουν έννομο συμφέρον. Τυχόν μη προσέλευση ή μη παρουσία των ενδιαφερομένων μερών δεν κωλύει την πρόοδο της υπόθεσης και την έκδοση πορίσματος ή και σύστασης από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

3. Κατά τη διερεύνηση των αναφορών ή και κατά τη διαδικασία της ακρόασης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να απευθύνεται ή να καλεί ως αμισθί συμβούλους πρόσωπα με ειδικές γνώσεις της επιστήμης και της τέχνης, όπως εκπροσώπους επαγγελματικών συλλόγων και επιμελητηρίων.

4. Αν ο ενδιαφερόμενος αδυνατεί να παρουσιαστεί ενώπιον της Αρχής κατόπιν προηγούμενης κλήτευσής του και αιτείται αναβολή, υποχρεούται να ενημερώσει την Αρχή τουλάχιστον μία εργάσιμη ημέρα πριν από την ακρόαση, αναφέροντας αιτιολογημένα τον λόγο της αναβολής. Επί του αιτήματος αυτού αποφαίνεται αυθημερόν ο διεξάγων την ακρόαση και, εν συνεχεία, ενημερώνει τους ενδιαφερομένους. Αναβολή μπορεί να χορηγηθεί και με αιτιολογημένη απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και μόνον για σπουδαίο λόγο, ο οποίος και πρέπει να αποδεικνύεται.

5. Σε περίπτωση διεξαγωγής περισσοτέρων ακροάσεων την ίδια ημέρα, συντάσσεται έκθεμα με τα στοιχεία των μερών και τη χρονολογική σειρά ακρόασης αυτών, το οποίο αναρτάται έξω από την αίθουσα ακροάσεων της Αρχής.

Άρθρο 8
Πρακτικά επίλυσης διαφορών, πορίσματα και συστάσεις

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιδιώκει τη φιλική επίλυση της διαφοράς και τον συμβιβασμό των μερών εντός ενενήντα (90) ημερών από τη συμπλήρωση των

στοιχείων του φακέλου. Μετά το πέρας της έρευνας συντάσσεται Πόρισμα, στο οποίο περιλαμβάνονται: (α) συνοπτική περιγραφή της υπόθεσης, (β) αξιολόγηση των στοιχείων που έχουν υποβληθεί ή χρησιμοποιηθεί, (γ) αναφορά στην κατά την κρίση εφαρμοστέα νομοθεσία, (δ) η καταγραφή των ενεργειών του Συνηγόρου του Καταναλωτή για τη διερεύνηση της υπόθεσης και των διαπιστώσεων από αυτή, και (ε) προτάσεις της Αρχής, που σωρεύονται στο πόρισμα ως σύσταση για τη συναινετική επίλυση της διαφοράς. Στο πόρισμα-σύσταση περιλαμβάνεται υποχρεωτικά και η άποψη του καταγγελλόμενου για την υπόθεση, εφόσον έχει κατατεθεί.

2. Στις περιπτώσεις υποθέσεων, όπου δεν στοιχειοθετούνται τα καταγγελλόμενα, συντάσσεται από την Αρχή σημείωμα, στο οποίο αναφέρονται συνοπτικά οι ενέργειες που έγιναν, καθώς και το τελικό τους αποτέλεσμα. Στη συνέχεια η υπόθεση τίθεται στο αρχείο. Θέση σημειώματος επέχει και το ενημερωτικό έγγραφο που απευθύνεται προς τον καταναλωτή που υπέβαλε την αναφορά, εφόσον περιέχει την απαραίτητη τεκμηρίωση.

3. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού.

4. Εάν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος του Καταναλωτή είτε προτείνει στα μέρη την προσφυγή στη δικαιοσύνη είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφης σύστασης με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Οι συστάσεις και τα πορίσματα του Συνηγόρου του καταναλωτή δεν υπόκεινται σε προσβολή, αναθεώρηση ή ανάκληση, δεν είναι εκτελεστά, δεν παράγουν δεδικασμένο και δεν αναστέλλουν ούτε επηρεάζουν την πορεία άλλης διαδικασίας, καθώς επίσης δεν αναστέλλουν ούτε διακόπτουν τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες άσκησης ενδίκων μέσων, μπορούν όμως να λαμβάνονται υπόψη από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων.

5. Τα πορίσματα και οι συστάσεις γνωστοποιούνται στον καθ' ύλη αρμόδιο Υπουργό και στον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, εφόσον κατά την κρίση του Συνηγόρου του Καταναλωτή τίθεται θέμα προστασίας της δημοσίας υγείας ή γενικότερης προστασίας των καταναλωτών, στον οικείο φορέα της τοπικής αυτοδιοίκησης ή, προκειμένου για νομικά πρόσωπα, στις αρμόδιες υπηρεσίες και διοικητικές και εποπτικές Αρχές, εφόσον πρέπει να ληφθούν μέτρα για την προστασία του καταναλωτικού κοινού, καθώς και στα εμπλεκόμενα στην καταναλωτική διαφορά μέρη.

6. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί την έγγραφη Σύσταση – πόρισμα της Αρχής, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός με στόχο την ταχύτερη και συνολική διευθέτηση της διαφοράς, τη διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών ηθών κατά τις καταναλωτικές συναλλαγές και την αποφυγή έγερσης παρόμοιων καταναλωτικών διαφορών στο μέλλον.

7. Αν μέσα από την έρευνα ευρύτερου αριθμού αναφορών εμφανίζονται κοινά χαρακτηριστικά χαμηλής ποιότητας παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή δύναται να καλεί σε ακρόαση τις οικείες ενώσεις προμηθευτών και να τους απευθύνει κοινή σύσταση.

8. Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις, μνεία περί της προόδου των αναλαμβανόμενων ενεργειών, της έκβασης των υποθέσεων, της τοποθέτησής τους στο αρχείο, του συμβιβασμού των μερών, της παραίτησής τους ή της παραπομπής των υποθέσεων σε άλλο όργανο, της έκδοσης πορίσματος ή και σύστασης, κ.λπ., περιλαμβάνεται στο ειδικό μητρώο αναφορών.

Άρθρο 9
Ετήσια Έκθεση

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει Ετήσια Έκθεση, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις (άρθρο 3 παρ. 10 ν. 3297/2004).

2. Η Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται μέχρι την 31η Μαρτίου (άρθρο 138Α του Κανονισμού της Βουλής, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 30 της Απόφασης της Ολομέλειας της Βουλής, συν. ΡΟΓ΄/25-6-2008, Α΄ 126) κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής, κοινοποιείται στον εποπτεύοντα Υπουργό και δημοσιοποιείται στο κοινό. Η Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή συζητείται σε ειδική συνεδρίαση της Ολομέλειας της Βουλής και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου (άρθρο 3 παρ. 11 ν. 3297/2004).

3. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και να κοινοποιεί στους κατά περίπτωση αρμόδιους Υπουργούς και στον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή Εκθέσεις κατά τη διάρκεια του έτους για θέματα εξαιρετικής σοβαρότητας, ιδίως δε για θέματα, τα οποία διερεύνησε αυτεπαγγέλτως.

4. Τον Ιούνιο και Δεκέμβριο κάθε έτους οι Βοηθοί Συνήγοροι παραδίδουν στον Συνήγορο συνοπτική Έκθεση δραστηριότητας με τις υποθέσεις που χειρίστηκαν το προηγούμενο εξάμηνο και την έκβαση αυτών, ώστε να ληφθεί υπόψη και να ενσωματωθεί στο κείμενο της Ετήσιας Έκθεσης.

Άρθρο 10
Αρμοδιότητες και καθήκοντα Συνηγόρου

1. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή προΐσταται της Αρχής και κατευθύνει και συντονίζει το έργο της. Οι αρμοδιότητές του είναι, ιδίως, οι εξής:

(α) Επιβλέπει, συντονίζει και κατευθύνει το έργο των Βοηθών Συνηγόρων.

(β) Εποπτεύει, κατευθύνει και αξιολογεί τους Ειδικούς Επιστήμονες, τους Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες, καθώς και το πάσης φύσης προσωπικό που απασχολείται στην Αρχή.

(γ) Τοποθετεί τους Ειδικούς Επιστήμονες και τους Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες στους τομείς δραστηριότητας και το λοιπό προσωπικό στα τμήματα και τα γραφεία της Γραμματείας και μετακινεί οποτεδήποτε αυτούς από τομέα σε τομέα και από τμήμα σε τμήμα ανάλογα με τις υπηρεσιακές ανάγκες και τις τυχόν πρόσθετες αρμοδιότητες που ανατίθενται στην Αρχή.

(δ) Συγκροτεί επιτροπές και ομάδες εργασίας για την εκτέλεση πάσης φύσης καθηκόντων, σχετικών με την προαγωγή του έργου της Αρχής.

(ε) Καταρτίζει τον ετήσιο προϋπολογισμό της Αρχής.

2. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι πειθαρχικώς προϊστάμενος του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού της Αρχής. Ως προς τα πειθαρχικά παραπτώματα, τις πειθαρχικές ποινές, την πειθαρχική δικαιοδοσία, τον χρόνο παραγραφής, την πειθαρχική διαδικασία και κάθε συναφές ζήτημα εφαρμόζονται αναλόγως, ως προς το τακτικό προσωπικό, οι διατάξεις του Κώδικα Καταστάσεως Δημόσιων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων (ν. 3528/2007, Α΄ 26) και, ως προς το προσωπικό με σχέση ιδιωτικού δικαίου, οι διατάξεις του Π.Δ. 410/1988 (ΦΕΚ Α΄ 191), όπως εκάστοτε ισχύουν.

Άρθρο 11
Αρμοδιότητες και καθήκοντα Βοηθών Συνηγόρων

1. Οι Βοηθοί Συνήγοροι επικουρούν τον Συνήγορο στο έργο του, προΐστανται του τομέα δραστηριότητας στον οποίο αυτός τους έχει ορίσει ως υπεύθυνους, κατευθύνουν και συντονίζουν το έργο του οικείου τομέα, τη διερεύνηση των αναφορών, την επικοινωνία με καταναλωτές και προμηθευτές, συντάσσουν και υποβάλλουν προς τον Συνήγορο ενημερωτικές Εκθέσεις προόδου εργασιών, συμμετέχουν σε τακτικές και έκτακτες συσκέψεις και εκτελούν τα ειδικότερα έργα που κάθε φορά τους αναθέτει ο Συνήγορος του Καταναλωτή.

2. Οι Βοηθοί Συνήγοροι εποπτεύουν, κατευθύνουν και αξιολογούν τους Ειδικούς Επιστήμονες και Βοηθούς Ειδικούς Επιστήμονες του τομέα τους και εισηγούνται προς τον Συνήγορο τη λήψη μέτρων και την επιβολή πειθαρχικών κυρώσεων και περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης του έργου τους. Οι Βοηθοί Συνήγοροι είναι πειθαρχικώς προϊστάμενοι του προσωπικού που υπηρετεί στον τομέα αρμοδιότητάς τους και μπορούν να επιβάλλουν την πειθαρχική ποινή της έγγραφης επίπληξης.

3. Ο Βοηθός Συνήγορος που ορίζεται με την απόφαση διορισμού του ως Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή, σύμφωνα με την παρ. 4 του άρθρου 2 του ν. 3297/2004, αναπληρώνει τον Συνήγορο του Καταναλωτή στα καθήκοντά του, εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται πρόσκαιρα να τα ασκήσει.

Άρθρο 12
Αρμοδιότητες και καθήκοντα Ειδικών Επιστημόνων και Βοηθών Ειδικών Επιστημόνων

1. Οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες που συνδέονται με την Αρχή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 5 του ν. 3297/2004, όπως αντικαταστάθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 26 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ Α΄ 297), έχουν γενική υποχρέωση διεξαγωγής ερευνών και χειρισμού υποθέσεων, τηρώντας τις αρχές της εχεμύθειας και του υπηρεσιακού απορρήτου.

2. Οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες διεξάγουν τις έρευνες που τους ανατίθενται, ενημερώνουν καταναλωτές και προμηθευτές για την εξέλιξη των υποθέσεών τους, εισηγούνται κατά περίπτωση τη σύνταξη πορίσματος ή και σύστασης και εκτελούν, γενικότερα, εργασίες που είναι σχετικές με τον τομέα δραστηριότητας, στον οποίο ανήκουν. Επίσης, τηρούν επιμελώς το ωράριο εργασίας, παρέχουν με ευπρέπεια και προθυμία στο κοινό συμβουλές σχετικώς με κάθε όψη λειτουργίας της Αρχής, όπως ιδίως γύρω από τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες προσφυγής, εξυπηρετούν με ταχύτητα και κοσμιότητα τους πολίτες, διευκρινίζουν ερωτήματα ή απορίες τους και τους γνωστοποιούν, εάν τους ζητηθεί, το ονοματεπώνυμο και τη θέση εργασίας που κατέχουν στην Αρχή.

3. Οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες συμμετέχουν σε τακτικές ή έκτακτες συνεδριάσεις υπό την προεδρία του Συνηγόρου του Καταναλωτή, με στόχο τη διαρκή επιμόρφωσή τους, τη διεπιστημονική εξέταση των αναφορών και τη συνολικά αποδοτικότερη λειτουργία της Αρχής.

4. Οι Ειδικοί Επιστήμονες και οι Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες επιδεικνύουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον και μέριμνα για την υλοποίηση του έργου των Ετήσιων και των Ειδικών Εκθέσεων, όπως και των πάσης άλλης φύσης επιστημονικών δραστηριοτήτων της Αρχής. Συνεργάζονται προς τούτο για τη συγκέντρωση του απαραίτητου υλικού, ακολουθώντας το χρονοδιάγραμμα και τις οδηγίες που θέτει ο Συνήγορος για τη γενική οργάνωση και την αποπεράτωση του εκάστοτε έργου. Σε ό,τι αφορά, ειδικότερα, τη διαμόρφωση των Ετήσιων Εκθέσεων της Αρχής, οι Ειδικοί Επιστήμονες και Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες συντάσσουν ατομικά ή ανά ομάδες και καταθέτουν υπόμνημα, στο οποίο περιγράφουν το περιεχόμενο των ενεργειών που ανέλαβαν στο πλαίσιο εκτέλεσης των καθηκόντων τους κατά το χρονικό διάστημα και για τα θεματικά αντικείμενα που αφορούν την εκάστοτε Έκθεση, κάνοντας παράλληλα αναφορά σε συμπεράσματα ή εκτιμήσεις, στα οποία κατέληξαν ύστερα από τον χειρισμό υποθέσεων χαρακτηριστικών περιπτώσεων καταναλωτικών διαφορών, καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο σημαντικό κατά την κρίση τους στοιχείο.

5. Δύο τουλάχιστον ανά ημέρα Ειδικοί Επιστήμονες και Βοηθοί Ειδικοί Επιστήμονες, που καθορίζονται με μηνιαίο πρόγραμμα εγκεκριμένο από τον Συνήγορο του Καταναλωτή, εκτελούν την «Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πολιτών».

Άρθρο 13
Υπηρεσιακό συμβούλιο

1. Στην Αρχή συνιστάται πενταμελές υπηρεσιακό συμβούλιο με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στο οποίο μετέχουν:

(α) Ο Συνήγορος, ο οποίος ασκεί καθήκοντα Προέδρου.

(β) Ένας εκ των Βοηθών Συνηγόρων, ο οποίος ορίζεται με κλήρωση σε δημόσια συνεδρίαση που οργανώνεται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή.

(γ) Ο προϊστάμενος των Διοικητικών Υπηρεσιών της Αρχής.

(δ) Δύο αιρετοί εκπρόσωποι των υπαλλήλων και οι αναπληρωτές τους, οι οποίοι εκλέγονται με τη διαδικασία της άμεσης καθολικής και μυστικής ψηφοφορίας.

2. Εάν δεν υπάρχει προϊστάμενος Διοικητικών Υπηρεσιών, ορισμός ως μέλος του αντίστοιχου υπαλλήλου στο υπηρεσιακό συμβούλιο γίνεται κατά τα σχετικώς προβλεπόμενα στη διάταξη του άρθρου 159 του ν. 3528/2007 (ΦΕΚ Α΄ 26), όπως εκάστοτε ισχύει.

3. Χρέη Βοηθού Συνηγόρου που μετέχει στο υπηρεσιακό συμβούλιο, εάν απουσιάζει ή κωλύεται να παραστεί σε συνεδρίαση του συμβουλίου, εκτελεί ο δεύτερος Βοηθός Συνήγορος.

4. Η θητεία του Συνηγόρου και των Βοηθών Συνηγόρων στο υπηρεσιακό συμβούλιο ορίζεται ίση με τον

χρόνο θητείας τους στην Αρχή. Η θητεία των υπολοίπων μετεχόντων και των αναπληρωτών τους ορίζεται διετής.

Άρθρο 14
Πειθαρχικά συμβούλια

1. Στην Αρχή συνιστάται πειθαρχικό συμβούλιο με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή, στο οποίο μετέχουν με διετή θητεία:

(α) Ο Αναπληρωτής Συνήγορος του Καταναλωτή ή ο αρχαιότερος Βοηθός Συνήγορος. (β) Δύο πάρεδροι του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, οι οποίοι υποδεικνύονται από τον Πρόεδρο του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

2. Οι ανωτέρω ορίζονται με τους αναπληρωτές τους.

3. Χρέη δευτεροβάθμιου πειθαρχικού συμβουλίου εκτελεί το επταμελές δευτεροβάθμιο πειθαρχικό συμβούλιο, κοινό για όλες τις Αρχές, που συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εδρεύει στο ΑΣΕΠ, κατά τα ειδικώς οριζόμενα στο άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3051/2002 (Α΄ 220), όπως ισχύει.

Άρθρο 15
Διάρθρωση υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες της Αρχής είναι:

(α) Το Γραφείο του Συνηγόρου του Καταναλωτή, το Γραφείο του Αναπληρωτή Συνηγόρου και το Γραφείο του Βοηθού Συνηγόρου.

(β) Η Γραμματεία.

Άρθρο 16
Αρμοδιότητες Γραφείου Συνηγόρου και Βοηθών Συνηγόρων

1. Το Γραφείο του Συνηγόρου του Καταναλωτή στελεχώνεται κατά τους όρους του άρθρου 5 παρ. 6 ν.3297/2004 και το προσωπικό του επικουρεί τον Συνήγορο στην άσκηση των καθηκόντων του. Ειδικότερα, αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση αλληλογραφίας, τη φύλαξη των σχετικών αρχείων και στοιχείων, τηρώντας τις αρχές του απορρήτου και της εχεμύθειας, οργανώνει την επικοινωνία του Συνηγόρου με τους πολίτες-καταναλωτές, τους προμηθευτές, τις ενώσεις καταναλωτών και τις ενώσεις προμηθευτών, τις δικαστικές και δημόσιες Αρχές και υπηρεσίες, τις λοιπές Ανεξάρτητες Αρχές και τους λοιπούς δημόσιους φορείς.

2. Αντίστοιχες με τις ανωτέρω είναι οι αρμοδιότητες των Γραφείων του Αναπληρωτή Συνηγόρου και του Βοηθού Συνηγόρου.

Άρθρο 17
Αρμοδιότητες Γραμματείας

1. Της Γραμματείας προΐσταται μόνιμος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ με βαθμό Διευθυντή, σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 5 του ν. 3297/2004, κατά τις διατάξεις του ν. 3528/2007 (ΦΕΚ Α΄ 26) όπως εκάστοτε ισχύουν.

2. Η Γραμματεία της Αρχής στελεχώνεται κατά τις διατάξεις του άρθρου 5, παρ. 3 και 5 του ν. 3297/2004, λειτουργεί σε επίπεδο διεύθυνσης και συγκροτείται από τα εξής τμήματα:

(α) Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης
(β) Οικονομικής Διαχείρισης και Προμηθειών
(γ) Μηχανογραφικών Εφαρμογών
(δ) Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων

3. Το Τμήμα Διοίκησης και Γραμματειακής Υποστήριξης είναι αρμόδιο για: (α) τον χειρισμό όλων των θεμάτων υπηρεσιακής κατάστασης του πάσης φύσης προσωπικού της Αρχής, (β) την τήρηση του πρωτοκόλλου αλληλογραφίας και του ειδικού μητρώου αναφορών του άρθρου 5 παρ. 2 και του άρθρου 6 παρ. 1 του παρόντος, (γ) την αρχειοθέτηση, με χρονολογική σειρά, των πορισμάτων και συστάσεων της Αρχής, τη δημοσίευση αυτών στην ιστοσελίδα της, καθώς και για τη διακίνηση της αλληλογραφίας και την αναπαραγωγή εγγράφων, φυλλαδίων και εντύπων, (δ) τη βεβαίωση της ακρίβειας αντιγράφων ή φωτοαντιγράφων ή δικαιολογητικών, καθώς και τη βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής, (ε) την ασφάλεια και ευταξία των γραφείων της Αρχής.

4. Το Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης και Προμηθειών είναι αρμόδιο για: (α) την κατάρτιση, τροποποίηση και εκτέλεση του ετήσιου τακτικού προϋπολογισμού της Αρχής, (β) την εντολή και εκκαθάριση αποδοχών και λοιπών απολαβών αποζημιώσεων γενικώς του Συνηγόρου, των Βοηθών Συνηγόρων και του προσωπικού της Αρχής, (γ) τη διαχείριση κάθε δαπάνης, καθώς και για τη μέριμνα είσπραξης κάθε εσόδου, (δ) την εκτίμηση, καταγραφή και αιτιολόγηση των πάσης φύσης αναγκών της υπηρεσίας σε έπιπλα, ηλεκτρομηχανικό εξοπλισμό, γραφική ύλη, είδη καθαριότητας και λοιπά υλικά, (ε) την εκτέλεση των πάσης φύσης έργων και προμηθειών της Αρχής, (στ) την εκποίηση περιουσιακών στοιχείων.

5. Το Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών είναι αρμόδιο για: (α) τον σχεδιασμό, ανάπτυξη και συντήρηση των μηχανογραφικών εφαρμογών και της ιστοσελίδας της Αρχής, (β) την καλή λειτουργία και υποστήριξη του μηχανογραφικού συστήματος και του συστήματος ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πολίτες, (γ) τη συντήρηση του μηχανογραφικού εξοπλισμού, υπολογιστών, εκτυπωτών και την εν γένει στήριξη ολόκληρου του ηλεκτρονικού και πληροφοριακού συστήματος της Αρχής.

6. Το Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων είναι αρμόδιο για: (α) την οργάνωση της επικοινωνίας της Αρχής με τους πολίτες, τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, τις ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών, τους φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, τον Τύπο και τα ηλεκτρονικά Μ.Μ.Ε., (β) την προβολή του έργου της Αρχής μέσω του δικτυακού της τόπου, την οργάνωση ημερίδων, συνεδρίων, ενημερωτικών εκδηλώσεων, την έκδοση και διανομή φυλλαδίων, τη συμμετοχή σε εκθέσεις, συνέδρια, κ.λπ., (γ) την οργάνωση των διεθνών σχέσεων και των συνεργασιών της Αρχής με αντίστοιχες Αρχές του εξωτερικού, διεθνείς ενώσεις προμηθευτών και καταναλωτών, υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κ.λπ., (δ) τη λειτουργία της βιβλιοθήκης της Αρχής.

7. Σε όλα τα τμήματα της Γραμματείας της Αρχής προΐσταται υπάλληλος κλάδου ΠΕ Διοικητικού – Οικονομικού.

8. Ως προϊστάμενοι των τμημάτων μπορούν να επιλεγούν και υπάλληλοι με απόσπαση στην Αρχή, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις διατάξεις του ν. 3528/2007, όπως εκάστοτε ισχύουν.

Άρθρο 18
Έναρξη ισχύος

Η ισχύς του παρόντος άρχεται από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Στους Υπουργούς: (α) Εσωτερικών, (β) Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (γ) Οικονομικών, και (δ) Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας αναθέτουμε τη δημοσίευση και εκτέλεση του παρόντος διατάγματος.

Αθήνα, 31 Μαρτίου 2014

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΚΑΡΟΛΟΣ ΓΡ. ΠΑΠΟΥΛΙΑΣ

ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΧΡΗΣΤΟΣ ΣΤΑΪΚΟΥΡΑΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΙΧΕΛΑΚΗΣ

ΥΦΥΠ. ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΚΟΡΔΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΥΡΙΑΚΟΣ ΜΗΤΣΟΤΑΚΗΣ

01000911404140008

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004